

Plano de Gerenciamento de Eventos de TI

Nome: Renato Guimarães		
Gerente de TI: João	Data	02/04/2022

Evento 1

1-Ocorrência do evento
<ul style="list-style-type: none">Sistema não está respondendo cadastro de novos clientes e pedidos
2-Notificação do evento
<ul style="list-style-type: none">Verificar possíveis motivos que estão invalidando o sistema
3-Detecção do evento
<ul style="list-style-type: none">Acionar o suporte e ligar para responsáveis do helpdeskAcionar equipe de manutenção do sistemaVerificar atualizações
4-Filtro do evento
<ul style="list-style-type: none">Verificar se a consulta de clientes está disponívelVerificar se a consulta de pedidos antigos está disponível
5-Significância do evento
<ul style="list-style-type: none">Evento isolado primeira ocorrência no ano
6-Correlação do evento
<ul style="list-style-type: none">Evento grave, paralização total do sistema, gerando percas para a EmpresaEstimativa de perca de R\$ 500,000.00 por dia parado
7-Direcionamento
Responsáveis <ul style="list-style-type: none">Gerente Técnico – Kleber (11) 99999999DBA – João (11) 99999999Dev Back-End Digas (11) 99999999Dev Front-End Cleiton (11) 999999Equipe N1 (11) 99999999
8-Seleção da reação
<ul style="list-style-type: none">Se o evento for uma exceção ou falha encaminhar para os responsáveis citados na seção 7.
9-Revisão das ações
<ul style="list-style-type: none">Plano revisado pela Gerente de TI – 08/04/2022
10-Fechamento de eventos
<ul style="list-style-type: none">Após a resolução analisar se irá acontecer novamente e reportar

Eventos 2

1-Ocorrência do evento
<ul style="list-style-type: none">Sistema não está roteirizando os pedidos
2-Notificação do evento
<ul style="list-style-type: none">Foi realizado testes de integração e constatou que não subiu os pedidos na integradora
3-Detecção do evento
<ul style="list-style-type: none">Acionar o suporte de RoteirizaçãoReiniciar servidores e serviçosVerificar atualizações
4-Filtro do evento
<ul style="list-style-type: none">Verificar se os serviços estão operandoVerificar as tabelas do banco se estão gravando os pedidos
5-Significância do evento
<ul style="list-style-type: none">Evento recorrente uma vez ao mês
6-Correlação do evento
<ul style="list-style-type: none">Impacto significado, equipe de separação fica inoperanteIrá gerar um alto numero de horas extas para recuperar o atraso
7-Direcionamento
<ul style="list-style-type: none">Gerente Técnico – Kleber (11) 99999999Equipe WMS – João (11) 99999999Dev de apoio (11) 99999999
8-Seleção da reação
<ul style="list-style-type: none">Se o evento for uma exceção ou falha encaminhar para os responsáveis citados na seção 7.
9-Revisão das ações
<ul style="list-style-type: none">Plano revisado pela Gerente de TI – 08/04/2022
10-Fechamento de eventos
<ul style="list-style-type: none">Após a resolução analisar se irá acontecer novamente e reportar

Eventos 3

1-Ocorrência do evento
<ul style="list-style-type: none">Sistema não está exibindo de forma correta os produtos
2-Notificação do evento
<ul style="list-style-type: none">Foi realizado testes de importação e exportação e informações estão divergentes
3-Detecção do evento
<ul style="list-style-type: none">Acionar o DBA
4-Filtro do evento
<ul style="list-style-type: none">Verificar as tabelas do banco se as informações estão indexadas de forma correta
5-Significância do evento
<ul style="list-style-type: none">Primeira vez ocorrido
6-Correlação do evento
<ul style="list-style-type: none">Impacto grave, retirar do ar serviços para não ocorrer divergências
7-Direcionamento
<ul style="list-style-type: none">Gerente Técnico – Kleber (11) 99999999DBA – João (11) 99999999
8-Seleção da reação
<ul style="list-style-type: none">Se o evento for uma exceção ou falha encaminhar para os responsáveis citados na seção 7.
9-Revisão das ações
<ul style="list-style-type: none">Plano revisado pela Gerente de TI – 08/04/2022
10-Fechamento de eventos
<ul style="list-style-type: none">Após a resolução analisar se irá acontecer novamente e reportar